

Artículo original

ISSN 1816-7713

## PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU

Patient's perception about the quality of care given by nurses in the Surgery Department at the Hospital de Emergencias Grau

Erika Espinoza  
Carrión<sup>1</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Analizar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau- 2010.

**Material y método:** La investigación fue de nivel cuantitativo, de diseño descriptivo, prospectivo, transversal. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario tipo escala de Lickert, el cual fue validado mediante juicio de expertos y sometido a prueba piloto para su validez y confiabilidad estadística. Fue aplicado a una muestra de 30 pacientes.

**Resultados:** La percepción del 56,67% de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau fue muy favorable en lo referente a la dimensión componente técnico. La percepción del 53,33% (16 pacientes) fue favorable en lo concerniente al componente interpersonal, y el 96,67% (29 pacientes) respondieron que fue muy favorable en el componente confort.

**Conclusiones:** La percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau fue muy favorable para los componentes técnicos y confort, y favorable para el componente interpersonal.

**Palabras clave:** percepción; calidad de atención.

### ABSTRACT

**Objective:** Analyze the patient's perception about the quality of care given by nurses in the surgery department at the Emergency Grau Hospital- 2010.

**Material and method:** Level research is quantitative descriptive design, prospective, transversal. For data collection technique used as an instrument interview and the Lickert type scale questionnaire, which was validated through expert opinion and pilot tested for validity and statistical reliability, was applied to a sample of 30 patients.

**Results:** The perception of 56.67% of the patients about the quality of care provided by Nurse Service of Surgery, Emergency Hospital Grau is very favorable in relation to the technical component dimension. The perception of 53.33% (16 patients) is favorable with regard to interpersonal component, and 96.67% (29 patients) responded that it is very favorable in the comfort component.

**Conclusions:** Patients' perception about the quality of care provided by nurses in the Surgery Service at the Emergency Hospital Grau is very favorable for components and comfort, and supportive of the interpersonal component.

**Key words:** Perception, quality care.

<sup>1</sup>Licenciada en Enfermería. Facultad de Obstetricia y Enfermería- Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

### INTRODUCCIÓN

El cuidado es la esencia de la profesión de Enfermería. Está constituido por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas del ciclo vital. La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma: "Toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las

como un objetivo del macro proyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y la satisfacción de los pacientes".<sup>1</sup> Day menciona que la percepción es "un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos; es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionada por los sentidos, puesto que participan la compresión y el significado, características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y

las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa.<sup>2</sup> La hospitalización hace vulnerable al paciente a varios estímulos, no solo provenientes de la enfermedad que le afecta, sino también del medio ambiente y las relaciones que se establecen durante la hospitalización.

Generalmente el paciente espera ser escuchado, aceptado, que se le brinde seguridad, que cuando lo cuide la enfermera lo cuide con calidad, demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones. La valoración de la percepción tiene como propósito mejorar el bienestar de cada paciente, disminuyendo costos y riesgos; prestando un servicio eficiente, mediante una atención oportuna, accesible y continua, además de ser humanizada, para brindar seguridad a cada paciente. A partir de la valoración de la percepción del paciente, es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

En diversos países del mundo se han realizado evaluaciones sobre la atención que brindan los profesionales de salud y en especial de la enfermera, que buscan describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. Estas investigaciones buscan no sólo mejorar lo bueno, sino la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas, y formular estrategias orientadas a disminuir estos factores hasta eliminarlos definitivamente. Estudios previos realizados en el país, como los de Jamaica y Morales, señalan que la atención de enfermería cumple con los criterios de calidad y según la opinión del usuario la atención de enfermería se valora como muy buena. Esto se da en un gran porcentaje, pero hay un pequeño porcentaje de usuarios que critica el actuar de la enfermera.<sup>3</sup>

En los últimos 50 años, el Sistema General de Seguridad Social en salud se ha transformado y ha centrado su atención en prestar servicios que cuenten con alta calidad que conlleven a la disminución de costos y riesgos en la atención la entrevista mediante la cual se aplicó el consentimiento informado y el cuestionario. El instrumento fue validado mediante juicio de

de los pacientes, invitando al personal de enfermería a conocer y a poseer una actitud crítica y reflexiva frente a la realidad social del ser humano, ya que según estudios, la percepción de mala calidad de cuidado expresada por los pacientes como “falta de atención” o “trato frío”, es mayor en pacientes hospitalizados en cirugía (42,3%) que en medicina (37,5%); por lo tanto, el nivel de percepción de comportamientos de cuidados durante la interacción constituye una base emocional que genera respuestas en el paciente ya sea de demanda o de mejoras, otorgando calificación a la prestación que brindan los profesionales de Enfermería, lo que significa mayor o menor nivel de prestigio profesional.<sup>4</sup>

El presente estudio tuvo como pregunta: ¿cuál es la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau- 2010? Como objetivo general, analizar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau, y como objetivos específicos, identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico, en el componente interpersonal, y en el componente del entorno.

Esta investigación aporta información valiosa para las enfermeras que gestionan el cuidado en el Hospital de Emergencias Grau acerca de la percepción que tiene el paciente con respecto a la calidad del cuidado para el diseño de programas que fomenten la calidad del cuidado en las enfermeras; así mismo es útil para futuras investigaciones como antecedentes.

## MATERIAL Y MÉTODO

El presente estudio fue de nivel cuantitativo, descriptivo, prospectivo y transversal. El área de estudio fue el Hospital Nacional Emergencias Grau. La muestra estuvo conformada por 30 pacientes, los cuales cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se utilizó fue

expertos y la confiabilidad se definió a través de la prueba piloto, la cual fue realizada en 11

pacientes. Luego se aplicó la fórmula de Crombach.

Para la aplicación del instrumento se emplearon cinco días en el turno mañana, llevándose a cabo en el mes de setiembre 2010, considerando 20 minutos aproximadamente para su aplicación por cada paciente.

El cuestionario constó de 20 ítems y el tipo de preguntas que se incluyeron fueron cerradas, las cuales se caracterizan por tener categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas.

## RESULTADOS

**Tabla 1. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera - servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010.**

Percepción	Componente técnico		Componente interpersonal		Componente confort	
	Fi	f %	Fi	f %	fi	f %
Muy Favorable	17	56,67	14	46,67	29	96,67
Favorable	13	43,33	16	53,33	1	3,33
Desfavorable	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	30	100	30	100	30	100

La percepción del 56,67% de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es **muy favorable** en lo referente a la dimensión componente técnico.

La percepción del 53,33% (16 pacientes) es **favorable** en lo concerniente al componente interpersonal, y el 96,67% (29 pacientes) respondieron que es **muy favorable** en el componente confort.

**Tabla 2. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente técnico en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010.**

Percepción	Cuidado oportuno		Cuidado seguro		Orientación	
	Fi	f %	Fi	f %	Fi	f %
Muy Favorable	3	10,00	29	96,67	18	60,00
Favorable	27	90,00	1	3,33	12	40,00
Desfavorable	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	30	100	30	100	30	100

La percepción de los pacientes acerca de la calidad del componente técnico, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es **favorable** en el 90% de los pacientes con

respecto al cuidado oportuno. El 96,67% tiene una percepción **muy favorable** en lo que concierne al cuidado seguro, y la percepción del 60% es muy favorable respecto a la orientación recibida.

**Tabla 3. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente interpersonal en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010.**

Percepción	Cuidado Humano		Interrelación		Confianza	
	Fi	f %	Fi	f %	Fi	f %
Muy Favorable	7	23,33	30	100,00	4	13,33
Favorable	23	76,67	0	0,00	26	86,67
Desfavorable	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	30	100	30	100	30	100

La percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera, referente al componente interpersonal, que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza es **favorable** en el 76,67%% de los

pacientes en lo que concierne al cuidado humano. El 100% tiene una percepción **muy favorable** en lo que concierne a la interrelación, y la percepción del 86,67% es **favorable** respecto a la confianza recibida.

**Tabla 4. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera: componente del entorno (confort) en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau – 2010.**

Percepción	Iluminación		Ventilación		Ambiente limpio y ordenado	
	Fi	f %	Fi	f %	Fi	f %
Muy Favorable	30	100,00	29	96,67	30	100,00
Favorable	0	0,00	1	3,33	0	0,00
Desfavorable	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	30	100	30	100	30	100

La percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, referente al componente entorno, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado es muy favorable en el 100% de los pacientes en lo que concierne a la iluminación y al ambiente limpio y ordenado. El 96,67% tiene una percepción muy favorable en lo concierne a la ventilación.

## DISCUSIÓN

Encontramos que la población sujeta a estudio tiene las siguientes características: el mayor porcentaje son pacientes varones, casados, de

31 a 35 años de edad, y tienen un promedio de tres días de hospitalización.

Los resultados de esta investigación en relación con la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau, son muy favorables para los componentes técnicos y confort, y favorables para el componente interpersonal.

De acuerdo con la revisión de literatura, la percepción es definida como el “reconocimiento y comprensión de una impresión que se ha presentado a los sentidos: proceso mental mediante el cual percibimos la realidad”<sup>5</sup>. Las percepciones que tienen las personas de los

cuidados, y de las enfermeras/os son expresadas como sensación /emoción, deseo de que pongan en práctica los conocimientos para resolver la situación en que se encuentran. Según Donabedian, la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales: componente técnico, que hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, que para esta investigación implica el cuidado oportuno, seguro y la orientación que se ofrece al paciente; componente interpersonal, que se refiere a las relaciones entre el profesional y el paciente; es decir, es el trato de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en la cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinda, influyendo de modo determinante en la satisfacción del paciente, y el componente del entorno (confort), que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, como el orden, la ventilación e iluminación y el suministro adecuado de alimentos<sup>5</sup>.

Los resultados hallados en el presente estudio evidencian que la percepción del paciente quirúrgico es muy favorable para el componente técnico y el confort, no así para el componente interpersonal. Alcanzar la percepción muy favorable con respecto a la comunicación con el paciente debe ser un objetivo irrenunciable para la enfermera, ya que todo el cuidado se basa en el conocimiento de quien se cuida, y ello solo se logra con la comunicación.

Con respecto a la percepción del componente técnico, los resultados de los pacientes acerca de la calidad del componente técnico, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau es favorable con respecto al cuidado oportuno, y muy favorable en lo concerniente al cuidado seguro y a la orientación recibida.

De acuerdo con la revisión de la literatura, el componente técnico hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta<sup>7</sup>.

Jean Watson sostiene que el cuidado tiene carácter integral porque las necesidades

humanas representan lo físico, psicológico, cultural, espiritual, es un todo; por eso la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan una observación minuciosa de signos y síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones para proporcionar cuidados de enfermería seguros y oportunos para brindar satisfacción y bienestar al paciente<sup>8</sup>.

El análisis de los resultados efectuados revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente técnico en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica (el 55,56% ha tenido una percepción muy favorable del componente técnico); evidenciándose que las enfermeras ponen en práctica la ciencia, el arte, y la sensibilidad para responder a las necesidades del paciente que cuidan.

En lo referente a la percepción del paciente acerca de la calidad del componente interpersonal que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza es favorable en lo que concierne al cuidado humano, muy favorable en lo concerniente a la interrelación y favorable respecto a la confianza recibida.

Donabedian establece algunas características de la calidad en la atención a la salud: "(...) El modelo de atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Se valoran las preferencias del paciente informado

tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud".<sup>8</sup> Calixta Roy sostiene que los cuidados de enfermería se centran sobre todo en el paciente, que está llamado a responder a los estímulos que se presentan a causa de su posición sobre el continuum salud-enfermedad ya que el papel de la enfermería es promover la adaptación requerida para la interrelación. Estas acciones tienen como finalidad ayudar al individuo en la remodelación de su relación consigo mismo y su ambiente de modo que optimice su salud.<sup>7</sup>

Los resultados de esta investigación revelan que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la atención que brinda la enfermera en el componente interpersonal en el servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau; por lo que se acepta la hipótesis específica de la investigación. El 54,44% ha tenido una percepción favorable del componente interpersonal.

La percepción del paciente acerca de la calidad del componente del entorno, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado es muy favorable en lo que concierne a la iluminación, ambiente limpio y ordenado, percepción muy favorable en lo concerniente a la ventilación.

Esta dimensión está dada por las condiciones, conjunto de cosas y circunstancias que ofrece el servicio de Cirugía que permiten al paciente sentirse a gusto, que van relacionándose con los aspectos visuales; lo que está sustentado por Donabedian, quien manifiesta que el componente del entorno (confort) "...está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes)"<sup>8</sup>.

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación, (conformidad o discrepancia), entre

las expectativas y la percepción final del servicio recibido.

Para el paciente, la atención de calidad de la enfermera debe satisfacer sus necesidades y prestarse de manera cortés y en el momento que la necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad<sup>8</sup>.

En conclusión, el análisis de los resultados efectuados revela que existe una adecuada percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el componente del entorno en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Páez R. La ética de las virtudes y enfermería. En: Rev. Mexicana de Enfermería Cardiológica 2000; 8 (1-4): 62.
2. Day R. M. Psicología de la Percepción Humana. México D. F.: Ed. Limusa Wiley. A., 1994: 65- 68.
3. Jamaica M y Morales M. Calidad de atención de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal. Tesis de Enfermería. Lima: UPU; 2006. Disponible: [http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/biblioteca-legis/ley\\_100.pdf](http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/biblioteca-legis/ley_100.pdf)
4. Massip C, Ortiz RM; Llantá M, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad (Internet). Rev. cub. salud pública 2008; 34(4). Consulta: 16/09/10. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
5. Donabedian A. Garantía y Calidad de la Atención Médica. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1990.
6. Romero Ameri L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Perú, 2008. Tesis de Enfermería. Lima: UNMSM; 2008.
7. Secretaría de Salud. Comisión Interinstitucional de Enfermería Evaluación

sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002.

8. Donabedian A. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. En: Calidad de Atención a la Salud. Instituto Nacional de Salud Pública (México) 1995; 2(3): 8.

**Correspondencia**

Erika Espinoza Carrión

Correo electrónico: ohgitana@hotmail.com

Recibido: 25/11/10

Aceptado para su publicación: 17/02/11